

Tornando a teleconsulta uma realidade: processos e procedimentos de implantação no Humap-EBSERH-UFMS



Making teleconsultation a reality: implementation processes and procedures at Humap-EBSERH-UFMS

Pricila Lima dos Santos¹, Ana Rita Barbieri Filgueiras², Edeilson da Silva Cruz³,
Andressa Mateus da Cunha⁴, Ligiane Fava Estevan⁵, Maurício das Neves
Andreoli⁶.

<http://www.seer.ufms.br/index.php/pecibes/index>

*Autor
correspondente:
Pricila Lima dos
Santos, Hospital
Universitário
Maria
Aparecida
Pedrossian –
UFMS
E-mail do autor:
pricila.lima@ebse
rh.gov.br

¹Unidade de E-Saúde do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS/Ebserh)

²Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS/Ebserh)

³Unidade de Sistemas de Informação e Inteligência de Dados do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS/Ebserh)

⁴Unidade de Especialidades Clínicas do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS/Ebserh)

⁵Unidade de Regulação Assistencial (Humap-UFMS/Ebserh)

⁶Unidade de Saúde Ocupacional e Saúde do Trabalho do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (Humap-UFMS/Ebserh)

Palavras-
chave:
Telessaúde.
Telemedicina.
Teleconsulta.
Teleatendi-
mento.

Keywords:
Telehealth.
Telemedicine.
Teleconsultation.
Call center.

Objetivo: Descrever os processos e procedimentos criados pelo grupo de trabalho para realizar a implantação da Teleconsulta no Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (Humap-UFMS/Ebserh). **Materiais e métodos:** No período de janeiro a março de 2023, um grupo de trabalho foi formado com o objetivo de implantar a atividade de Teleconsulta em uma Unidade de Saúde Ocupacional. A equipe teve o apoio da Gerência de Ensino e pesquisa (GEP) do Humap e membros de diferentes unidades, como e-Saúde, Sistemas de Informação e Inteligência de Dados, Especialidades Clínicas, Regulação Assistencial e Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho. Foram estabelecidos processos e procedimentos necessários para a implantação da Teleconsulta, visando realizar consultas à distância de maneira segura. Durante esse período, ocorreram encontros, reuniões e discussões, além da coleta de dados dos envolvidos. Estudos bibliográficos e sobre a legislação relacionada à telemedicina também foram realizados. Foram estabelecidos objetivos específicos para o grupo de trabalho, como criar um protocolo operacional padrão de Teleconsulta, capacitar a equipe para o uso do módulo Teleconsulta no Sistema Aghux e implantar um projeto piloto para realização de testes. Para a criação do protocolo, foram utilizadas leis, como a Lei nº 14.510 de 2022, que autoriza e disciplina a prática da Telessaúde, a Resolução CFM 2.314 de 2022, que regulamenta a Telemedicina, a Lei nº 13.709 de 2018, que versa sobre a proteção de dados pessoais, e recomendações do Conselho Regional de Medicina do Mato Grosso do Sul. **Resultados:** O grupo de trabalho criou o protocolo operacional padrão PRT.UES.050 - Protocolo de Teleconsultas na Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho. Além disso, capacitou todos os envolvidos para o uso do módulo Teleconsulta do Sistema AghuX e implantou o serviço de Teleconsulta na Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, visando a realização de testes. **Conclusão:** O Grupo de Trabalho (GT) teve como objetivo estabelecer os processos e procedimentos necessários para a implantação da Teleconsulta no HUMAP. O protocolo de Teleconsulta e a capacitação foram desenvolvidos para garantir que o serviço seja realizado de maneira adequada, eficiente e segura. Foram definidas diretrizes sobre como conduzir a teleconsulta, quais equipamentos e tecnologias utilizar, como garantir a privacidade e segurança dos pacientes, e como registrar as informações. Durante os testes do sistema do módulo Teleconsulta, foram identificados desafios e limitações de conexões de vídeo chamada com o paciente, decorrentes da integração do sistema no AGHUX que estava sendo aperfeiçoada para melhorar a experiência dos usuários. Foi possível demonstrar a aplicabilidade da Teleconsulta dentro da legislação vigente. Foram destacados os tipos de teleconsultas que podem ser realizados na USOST. É ressaltada a importância de realizar cursos e capacitações para aprimorar o conhecimento em telessaúde e telemedicina para a realização do teleatendimento. Com a capacitação e uso do Protocolo Operacional Padrão de Teleconsulta da USOST, é possível desenvolver futuros protocolos para implantar as Teleconsultas ambulatoriais no HUMAP. Conclui-se através dos trabalhos realizados pelo Grupo de Trabalho que esses processos e procedimentos de Teleconsulta podem contribuir para a implantação desse serviço e trazer benefícios para o hospital universitário, como maior acesso à saúde para pacientes distantes, redução de custos e tempos de espera, melhoria na qualidade do atendimento, possibilitando o envolvimento de especialistas e residentes em tempo real, promovendo o acesso à saúde, agregando valor à prática médica, ao ensino e à pesquisa, além de otimizar o tempo e reduzir custos.